

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра современных образовательных технологий

Утверждаю
Заведующий кафедрой
_____ И.А. Ковалевич
«_____» _____ 20 ____ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.03.19 Прикладная информатика в социальных коммуникациях

**РАЗРАБОТКА ВЕБ-САЙТА «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ
СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ»**

Научный руководитель _____ А.А Машанов

Выпускник _____ Л.А. Юнг

Красноярск 2016

Реферат

Выпускная квалификационная работа по теме создание Веб-сайта «Эмоциональное выгорание социальных работников» содержит 83 страницы текстового документа, 4 приложения, 45 использованных источников, 7 рисунков, 2 таблицы.

ВЕБ-САЙТ, ЭЛЕМЕНТЫ HTML, HTML-РЕДАКТОР, СОЗДАНИЕ, ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ МЕТОДИКИ, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ИССЛЕДОВАНИЕ.

Цель дипломной работы: создание Веб-сайта «Эмоциональное выгорание социальных работников».

Цель исследования: изучение синдрома эмоционального выгорания у социальных работников.

Объект исследования: Сотрудники социальной службы со стажем 10-12 лет, управленческий персонал в возрасте 28-40 лет, социальные работники в возрасте 27-41 года, 11 человек – вспомогательный персонал в возрасте 30-41 год.

Предмет исследования: зависимость синдрома эмоционального выгорания от личностных особенностей у управленческого персонала, социальных работников и вспомогательного персонала социальной службы.

В процессе исследования выявлялись: уровень эмоционального выгорания, функционального состояния, уровень тревожности. Анализ результатов исследования позволяет сделать следующие выводы: социальные работники наиболее подвержены эмоциональному выгоранию из трех групп испытуемых. По результатам проведённой работы был создан веб-сайт «Эмоциональное выгорание социальных работников», который имеет следующую структуру: теоретический материал по данной проблеме, результаты исследования, глоссарий, литература.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. Теоретический обзор по проблеме разработки веб-сайта «Эмоциональное выгорание социальных работников».....	8
1.1. Теоретическое обоснование феномена эмоционального выгорания.....	8
1.1.1. Феномен синдрома эмоционального выгорания.....	8
1.1.2. Модели и факторы эмоционального выгорания.....	12
1.1.3. Стадии и симптомы эмоционального выгорания.....	22
1.1.4. Психодиагностика эмоционального выгорания.....	27
1.2. Анализ информационных ресурсов и сервисов.....	34
1.2.1. Глобальная сеть Internet.....	34
1.2.2. Виды веб-сайтов.....	44
2. Описание исследовательских методик и разработка веб-сайта	47
2.1. Характеристика исследовательских методик.....	47
2.2. Веб-сервис Wix для создания веб-сайта «Эмоциональное выгорание социальных работников».....	54
3. Описание структуры веб-сайта и результаты исследования.....	53
3.1. Результаты психодиагностического исследования.....	53
3.2. Описание структуры веб-сайта.....	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	62
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	65
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	70
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	73
ПРИЛОЖЕНИЕ В	77
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	79

ВВЕДЕНИЕ

Информационное общество можно определить как общество, в котором качество жизни так же как перспективы социальных изменений и экономического развития в возрастающей степени зависят от информации и ее эксплуатации. В таком обществе стандарты жизни, формы труда и отдыха, система образования и рынок находятся под значительным влиянием достижений в сфере информации и знания.

Говоря об информационном обществе, его следует принимать не в буквальном смысле, а рассматривать как ориентир, тенденцию изменений в современном обществе. В целом эта модель ориентирована на будущее, но в развитых капиталистических странах уже сейчас можно назвать целый ряд вызванных информационными технологиями изменений, которые подтверждают концепцию информационного общества.

Эмоциональное выгорание деформирует базовые потребности и способности профессионала, блокирует пути оптимальной реализации личностного потенциала в профессиональном становлении, ведет к психосоматическим расстройствам и снижению безопасности человека в профессиональной деятельности. Эмоциональное выгорание связано с субъективной дискомфортом событий, напряженностью, тревожностью, потерей смысла жизни и тенденции к суициду, проявляется в деформации профессионального становления, деструкциях личности, в снижении продолжительности и качества жизни и продуктивности профессиональной деятельности.

Эмпирические факты, в которых проявляется феномен эмоционального выгорания, фиксируются в научных исследованиях с середины 60 годов XX века. Симптоматика данного феномена выражается в сходных, но не тождественных понятиях «эмоционального выгорания», «экологического

выгорания», «психического выгорания», «профессионального выгорания» (Н. Fredenberger, Р. Brill, D. Green, В.Е. Орел и др.) [3].

Наблюдаемый синдром фиксирует состояния знакомые каждому человеку: субъективную дискомфортность текущей жизнедеятельности, превалирование в ней отрицательных эмоций, потерю смысла жизни, быструю утомляемость, снижение работоспособности, депрессию, трудность восстановления сил после отдыха, ухудшение психического и соматического здоровья и самочувствия, эмоциональное истощение, конфликтность, цинизм и редукцию профессиональных достижений, особый злой юмор по отношению к окружающим, и т.д. По обобщению В.Е. Орла, исследователи теоретически предполагают полисистемность, интегральность и эмоционально-мотивационный генез психического выгорания с включением в соответствующие синдромы когнитивных, поведенческих и соматических компонент. Фиксация отмеченного синдрома ведет к патологии акмеологического развития личности, психосоматическим расстройствам, суициду, к рискам для жизненного успеха, профессионального становления, благополучия и здоровья человека[28].

Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию представители «помогающих» профессий, в частности сотрудники социальной службы. Организационный фактор эмоционального выгорания может быть связан с многочасовой работой, не оцениваемой должным образом, имеющей трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности и соответствующей подготовки. В данном вопросе не маловажную роль играет стаж профессиональной деятельности сотрудника, время его нахождения в стрессогенной среде [45].

Нами разработан веб-сайт «Эмоциональное выгорание социальных работников». В разработанном нами веб-сайте пользователь легко может найти информацию по вопросам профессионального выгорания, а также

сохранить ее на локальный компьютер для дальнейшего изучения и использования.

Цель дипломной работы: разработка веб-сайт «Эмоциональное выгорание социальных работников».

Для реализации цели дипломной работы были поставлены следующие **задачи:**

- 1) Обзор и анализ теоретических источников по данной проблеме.
- 2) Анализ средств и технологий для создания веб-сайтов.
- 3) Подбор диагностических методик для проведения исследования.
- 4) Проведение исследования.
- 5) Обработка и анализ результатов исследования.
- 6) Создания Веб-сайта с помощью онлайн веб-сервиса Wix.

Цель исследования: изучение синдрома эмоционального выгорания у социальных работников.

Объект исследования: Сотрудники социальной службы со стажем 10-12 лет, управленческий персонал в возрасте 28-40 лет, социальные работники в возрасте 27-41 года, 11 человек – вспомогательный персонал в возрасте 30-41 год.

Предмет исследования: зависимость синдрома эмоционального выгорания от личностных особенностей у управленческого персонала, социальных работников и вспомогательного персонала социальной службы.

Гипотеза исследования: мы можем предположить, что синдром эмоционального выгорания у управленческого персонала, социальных работников и вспомогательного персонала социальной службы влияет на некоторые личностные особенности: тревожность, самочувствие, общую активность, настроение.

Для изучения личностных особенностей (интеллектуальный, психоэмоциональный и психофизиологический уровень) и выявления синдрома эмоционального выгорания мы использовали следующие методики:

1. Опросник на выгорание (MBI) (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

2. Опросник САН (тест дифференцированной самооценки функционального состояния).

3. Методика исследования ситуативной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилбергер, адаптация Ю.Л. Ханин).

Дипломная работа состоит из трех глав. Первая глава посвящена обзору проблем, связанных с эмоциональным выгоранием и программных средств для создания веб-сайта. Вторая глава описывает методики направленные на изучение эмоционального выгорания, а также программное средство для создания веб-сайта. Третья глава содержит описание структуры веб-сайта и результаты исследования.

1 Теоретический обзор по проблеме разработки веб-сайта «Эмоциональное выгорание социальных работников»

1.1. Теоретическое обоснование феномена эмоционального выгорания

1.1.1. Феномен синдрома эмоционального выгорания

Термин «выгорание» (burnout – в переводе с греческого – прекращение горения) впервые появился в научной литературе в 1974 году, когда американский психолог Х. Дж. Фрейденбергер употребил его в своей статье, опубликованной в «Журнале социальных взглядов». Здесь этот термин был представлен в контексте концепции, характеризующей психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере. До этого данное понятие использовалось в связи с концепцией рабочего стресса и определялось как неспособность справиться со стрессом, приводящая к деморализации, фрустрации и снижению эффективности деятельности.

Центральное место в развитии выгорания как научной концепции заняли работы К. Маслач и ее коллег (С. Джексон, А. Пайнс). Разработанные ими модели выгорания послужили основой для проведения дальнейших исследований феномена.

Само понятие феномена неоднократно изменялось. В 1976 году К. Маслач определила выгорание как реакцию на связанный с работой стресс, приводящий к эмоциональному отдалению от клиента, негуманному отношению к нему, снижению эффективности в работе. В 1981 году К. Маслач и С. Джексон предложили следующее определение: выгорание – синдром эмоционального истощения и цинизма, который часто появляется у персонала, работающего с людьми, и приводит к развитию негативного

отношения к своим клиентам. В своей работе 1986 года К. Маслач говорит о том, что люди, работающие в сфере услуг и образовательных учреждениях, по условиям профессии вынуждены проводить значительное время в интенсивном взаимодействии с другими людьми.

Большой интерес для исследований выгорания представляет концепция А. Пайнса, который рассматривает феномен в другом ракурсе, а именно как результат постепенного процесса разочарования в неудачном поиске смысла жизни, проявляющегося в состоянии физического, эмоционального и психологического истощения. Данная экзистенциальная модель в той или иной мере характерна для представителей всех типов профессий[11].

В.В. Бойко дает следующее определение эмоционального выгорания – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравматические воздействия. Представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще – профессионального поведения. С одной стороны. Оно позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой – выгорание отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с людьми.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека.

Синдром профессионального выгорания – самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров. Врачей, журналистов. Бизнесменов и политиков, – всех, чья деятельность невозможна без общения[9].

По определению Н.Е. Водопьяновой, эмоциональное выгорание – это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней эффективности. Ее

можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов.

Состоянию эмоционального выгорания обычно соответствуют следующие чувства, мысли, действия:

- Чувства: усталость от всего, подавленность, незащищенность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неопределенных неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным;

- Мысли: о несправедливости действий относительно себя, незаслуженности своего положения в обществе, недостаточной оцененности окружающими собственных трудовых усилий, о собственном несовершенстве.

- Действия: критика в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незамеченным, стремление делать все очень хорошо или совсем не стараться.

Понятно, что определенные личностные характеристики можно назвать факторами риска в плане появления профессионального выгорания. Важнейшим фактором можно назвать снижение чувства собственного достоинства. Поэтому для этих людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это проявляется как неудовлетворение своим статусом, плохо скрываемое раздражение (вплоть до зависти) в адрес людей, социально более успешных. Их достижения трактуются как случайные, равно как и собственная невозможность сравниться с ними.

Во многих случаях из сниженного самоуважения вытекает трудоголизм, высокая мотивация успеха (вплоть до перфекционизма), стремление все и всегда сделать хорошо, желательно лучше всех. Любое снижение результатов труда даже по объективным причинам может вызвать неадекватную реакцию: от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Следующая особенность – это склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии.

Как правило, эти люди с трудом перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания. И последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний.

К 1982 году в англоязычной литературе было опубликовано свыше тысячи статей по эмоциональному сгоранию. Представленные в них исследования носили, главным образом, описательный, эпизодический характер. Первоначально количество профессионалов, относимых к подверженным эмоциональному сгоранию, было незначительно. Это были сотрудники медицинских учреждений и различных благотворительных организаций. Р. Шваб в 1982 году расширяет группу профессионального риска: это, прежде всего, учителя, полицейские, юристы, тюремный персонал, политики, менеджеры всех уровней. К. Маслач, одна из ведущих специалистов по исследованию эмоционального выгорания, считает что деятельность таких профессионалов весьма различна, но их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто очень трудно поддерживать длительное время.

К настоящему времени существует единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под психическим выгоранием понимается состояние физического, эмоционального, умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. Этот синдром включает в себя три основные

составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультирования. Получения образования и пр. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными, возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.

Редукция профессиональных достижений – это возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней. Исследования последних лет позволили существенно расширить сферу распространения этой структуры, включив профессии, не связанные с социальной сферой, что привело к некоторой модификации понятия «выгорание» и его структуры. Психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение, цинизм, профессиональная эффективность. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам. Но и к труду и его предмету в целом [12].

1.1.2. Модели и факторы эмоционального выгорания

В настоящее время существует несколько моделей эмоционального выгорания, описывающих данный феномен.

Однофакторная модель эмоционального выгорания (Пайнс, Аронсон). Согласно ей, выгорание - это состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Истощение является главной причиной (фактором), а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считают следствием. Согласно этой модели риск эмоционального выгорания угрожает не только представителям социальных профессий.

Двухфакторная модель (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма). Синдром эмоционального выгорания сводится к двумерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент, получивший название «аффективного», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй - деперсонализация - проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе. Он получил название «установочного».

Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон). Синдром психического выгорания представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении.

Вторая составляющая (деперсонализация) сказывается в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих. В других - усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам и т. п.

Третья составляющая эмоционального выгорания - редукция личностных достижений - может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям либо в преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим.

Четырехфакторная модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab). В четырехфакторной модели выгорания один из его элементов (эмоциональное истощение, деперсонализация или редуцированные персональные достижения) разделяется на два отдельных фактора. Например, деперсонализация, связана с работой и с реципиентами соответственно и т.д.

Процессуальные модели эмоционального выгорания рассматривают выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени и имеющий определенные фазы или стадии. Процессуальные модели рассматривают динамику развития выгорания как процесс возрастания эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Подверженный выгоранию специалист пытается создать эмоциональную дистанцию в отношениях с ними как способ преодолеть истощение. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений).

Эмоциональное выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени, характеризуется нарастающей степенью выраженности его проявлений. Например, динамическая модель Б. Перлман и Е. А. Хартман описывает развитие процесса эмоционального выгорания как проявление трех основных классов реакции на организационные стрессы. Это:

- физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах (физическое истощение);

- аффективно-когнитивные реакции (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация/деперсонализация);

- поведенческие реакции, выражающиеся в симптоматических типах преодолевающего поведения (дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивация и продуктивность)[12].

Рассмотрим классификацию В.В. Бойко, который выделяет ряд внешних и внутренних факторов, провоцирующих выгорание.

Группа организационных внешних факторов, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания. Не случайно в некоторых работах подчеркивается доминирующая роль этих факторов в возникновении выгорания:

- Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность: такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

- Дестабилизирующая организация деятельности: основные ее признаки общеизвестны – нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» - мелких подробностей. Противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность (например, учащихся в классе). При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения –

клиенте, потребителе, пациенте, ученике и т.д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

- Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции: представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего. Это касается медиков. Педагогов, воспитателей и т.д. процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров – пациентов, учащихся, клиентов и т.д. (например, школьный учитель: за день проведения уроков самоотдача и самоконтроль столь значимы, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются).

- Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности: она определяется двумя основными обстоятельствами – конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель-подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега-коллега». Нервозная обстановка побуждает одних рассчитывать эмоции, а других – искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

- Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения: у педагогов и воспитателей это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития. В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно попадает клиент или пациент, который портит вам нервы или» доводит до белого каления». Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи

и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «не следует обращать внимание...». В зависимости от статистики своих наблюдений. Он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распущенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумения и конфликты – эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

К внутренним факторам, обуславливающим выгорание, в своей статье «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других», В.В. Бойко относит следующие факторы:

- Склонность к эмоциональной ригидности: естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех. Кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Например, формирование симптомов выгорания будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяет ему развиваться. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко получается так, что проработав «в людях» до пенсии, человек, тем не менее не утратил отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию.

- Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности: данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть. Наивности, специалист, работающий с людьми,

воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессовый случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное участие и сопереживание, мучительные раздумья в бессонницу. Профессор Решетова Т.В. называет это «безграмотным сочувствием» - полным растворении в другом, слабыми границами «Я». Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Часть молодых учителей покидает школу в первые 5 лет трудового стажа. Но типичный вариант экономии ресурсов – эмоциональное выгорание. Учителя спустя 11 – 16 лет приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности.

Нередко бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризация и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется. И тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты. Допущенные ошибки. Например. Педагог. Научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров подросткового возраста, вдруг срывается в общении с определенным ребенком, возмущен его бестактными выходками и грубостью. Но случается. Тот же учитель понимает, что надо проявить особое внимание к ученику и его семье, однако не в силах предпринять соответствующие шаги. Эмоциональное выгорание обернулось безразличием и апатией.

- Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности: здесь имеется два аспекта. Во-первых. Профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности.

Соответствующее настроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы – безразличие, равнодушие, душевную черствость. Во-вторых., человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами – материальным или позиционным достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно то, что выгорать ему просто и легко. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности.

- Нравственные дефекты и дезориентация личности: возможно профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается другими причинами – неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого другой личности. Однако, как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование нравственного выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям [6].

К этому перечню можно добавить факторы, выделенные Т.В. Решетовой:

- Неэмоциональность или неумение общаться;
- Алексимития во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), всегда связано с тревогой;

- Трудоголизм, когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой (трудоголик чаще всего прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность);

- Люди без ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т. д.).

Однако, одних внутренних предпосылок бывает недостаточно, чтобы вызвать эмоциональное выгорание. К этому должны подключиться внешние факторы, связанные с организацией работы и социально-культурные условия общества.

В организации можно выделить три момента. Один из них – это неэффективный стиль руководства: либо излишне жесткий «мужской», либо излишне мягкий «женский», нередко нечеткий и неуправляемо эмоциональный. «Мужской» стиль руководства не обеспечивает людям необходимой эмоциональной поддержки, усиливает чувство незащищенности. А «женский» поднимает уровень тревоги до непереносимого, поскольку неопределенные требования ставят под угрозу реализацию перфекционизма, а значит – целостность собственной личности.

Также угрозой перфекционизму является работа в условиях временного дефицита. Поскольку люди будут стараться делать все хорошо, недостаток времени приведет их не только к эмоциональной, но и к физической перегрузке и проявлению психосоматики.

Третий момент – это отсутствие сплоченного социального окружения, которое могло бы оказать поддержку. Способствовать усилению «Я» человека за счет присоединения к сильному «Мы», и таким образом снизить риск эмоционального выгорания. В качестве иллюстрации данного положения можно привести пример Н.Е. Водопьяновой, которая отмечает, что уровень выгорания у израильских менеджеров ниже, чем у американских. При этом считается, что уровень жизни в Америке существенно выше. Данное явление

объясняется тем, что израильтяне получают поддержку от ощущения социальной сплоченности.

Но нельзя не учитывать и влияние социально-культурных факторов. Как показывают различные исследования. Уровень эмоционального выгорания у людей, работающих в коммуникативных профессиях, всегда повышается в ситуациях социально-экономической нестабильности. Действительно, современные условия выступают как депрессогенные факторы за счет наличия в них негативного программирования. Особенно часто встречается негативное программирование в рекламных акциях. В частности, в рекламе лекарств.

Итак, мы описали факторы риска возникновения проблем эмоционального выгорания. Однако, как мне представляется, для организации психологической поддержки необходимо сформулировать более глубокие внутренние причины, являющиеся источником проблемы. По моему мнению, это деформация в раннем детстве личностной структуры, которую удобно описать в терминах Э. Берна и его последователей.

Согласно их позиции, в личности можно выделить три состояния: ребенок, взрослый. Родитель, каждое из которых имеет свой функционал. В частности, в ребенке выделяют естественного и приспособившегося. Качества первого – спонтанность, нежность, импульсивность, чувственность, открытость творчеству, жизнерадостность, шаловливость, бесконтрольность. Качества другого – послушность, вежливость, адаптивность, с таким ребенком окружающим общаться удобно. И если естественный ребенок делает то, что ему хочется делать, и чувствует себя при этом хорошо, то приспособившийся делает все, чтобы получить одобрение взрослых, то есть чтобы было хорошо окружающим. Более того, многие перестают видеть разницу между своими желаниями и требованиями окружающих, перестают «хотеть». А с этим теряют жизнерадостность и оптимизм.

Эмоциональное выгорание – один из новейших, рассмотренных в педагогической литературе, механизмов психологической защиты. И, в силу своей новизны. Его определение несколько размыто, хотя, по сути, ни одно из этих пониманий эмоционального выгорания не противоречат друг другу. Поэтому следует рассматривать эмоциональное выгорание как и всякий механизм психологической защиты в континууме: «психологическая защита – невроз».

Следует отметить, что эмоциональное выгорание имеет и свои плюсы, так как позволяет человеку экономно и дозированно расходовать энергетические ресурсы. Эмоциональное выгорание отрицательно сказывается на выполнении человеком своей деятельности и отношениях с партнерами, так как приводит к эмоциональной и личностной отстраненности, неудовлетворенности собой, вслед за которыми следует тревога, депрессия и всевозможные психосоматические нарушения, неадекватное эмоциональное реагирование.

Синдром эмоционального выгорания ставится в зависимость и от темперамента. Иначе говоря. Феномен эмоционального выгорания имеет место тогда, когда у субъекта труда возникают негативные, отрицательные отношения к объекту своего труда, однако при этом объективные условия профессий типа «человек-человек» требуют положительного и внимательного отношения к нему. В результате, приходится на подсознательном уровне сдерживать свои отношения, подавлять их. Заменять на противоположные, что может привести как раз и к неудовлетворенности своим трудом, собой, к эмоциональной разрядке на своих близких, дезорганизуя и профессиональную деятельность, и межличностные отношения[7].

1.1.3. Стадии и симптомы эмоционального выгорания

Дж. Гринберг предлагает рассматривать выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

1. Первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. Вторая стадия («недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудооголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям - хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия эмоционального выгорания («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни

человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой[18].

Динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартман представляет четыре стадии эмоционального выгорания.

1. Первая стадия - напряженность, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям. Такую напряженность вызывают два наиболее вероятных типа ситуаций. Первый: навыки и умения работника недостаточны, чтобы соответствовать статусно-ролевым и профессиональным требованиям. Второй: работа может не соответствовать его ожиданиям, потребностям или ценностям. Те и другие ситуации создают противоречие между субъектом и рабочим окружением, что запускает процесс эмоционального выгорания.

2. Вторая стадия сопровождается сильными ощущениями и переживаниями стресса. Многие стрессогенные ситуации могут не вызывать соответствующих переживаний, поскольку происходит конструктивное оценивание своих возможностей и осознаваемых требований рабочей ситуации. Движение от первой стадии эмоционального выгорания ко второй зависит от ресурсов личности и от статусно-ролевых и организационных переменных.

3. Третья стадия сопровождается реакциями основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

4. Четвертая стадия представляет собой эмоциональное выгорание как многогранное переживание хронического психологического стресса. Будучи негативным последствием психологического стресса, переживание выгорания проявляется как физическое, эмоциональное истощение, как переживание субъективного неблагополучия - определенного физического или психологического дискомфорта. Четвертая стадия образно сопоставима с «затуханием горения» при отсутствии необходимого топлива.

Согласно модели М. Буриша развитие Синдрома эмоционального выгорания проходит ряд стадий. Сначала возникают значительные энергетические затраты - следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе. Следует, однако, отметить, что развитие эмоционального выгорания индивидуально и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека.

В развитии синдрома эмоционального выгорания М. Буриш выделяет следующие стадии или фазы.

1. Предупреждающая фаза

а) Чрезмерное участие:

- чрезмерная активность;
- отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований;
- ограничение социальных контактов.

б) Истощение:

- чувство усталости;
- бессонница;
- угроза несчастных случаев.

2. Снижение уровня собственного участия

а) По отношению к сотрудникам, пациентам:

- потеря положительного восприятия коллег;
- переход от помощи к надзору и контролю;
- приписывание вины за собственные неудачи другим людям;
- доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, пациентам - проявление негуманного подхода к людям.

б) По отношению к остальным окружающим:

- отсутствие эмпатии;
- безразличие;
- циничные оценки.

в) По отношению к профессиональной деятельности:

- нежелание выполнять свои обязанности;
- искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени;
- акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой.

г) Возрастание требований:

- потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях;
- чувство переживания того, что другие люди используют тебя;
- зависть.

3. Эмоциональные реакции

а) Депрессия:

- постоянное чувство вины, снижение самооценки;
- безосновательные страхи, лабильность настроения, апатии.

б) Агрессия:

- защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах;
- отсутствие толерантности и способности к компромиссу;
- подозрительность, конфликты с окружением.

4. Фаза деструктивного поведения

а) Сфера интеллекта:

- снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания;
- ригидность мышления, отсутствие воображения.

б) Мотивационная сфера:

- отсутствие собственной инициативы;
- снижение эффективности деятельности;
- выполнение заданий строго по инструкции,

в) Эмоционально-социальная сфера:

- безразличие, избегание неформальных контактов;
- отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу;

- избегание тем, связанных с работой;
- самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука.

5. Психосоматические реакции и снижение иммунитета;

- неспособность к релаксации в свободное время;
- бессонница, сексуальные расстройства;
- повышение давления, тахикардия, головные боли;
- боли в позвоночнике, расстройства пищеварения;
- зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6. Разочарование и отрицательная жизненная установка;

- чувство беспомощности и бессмысленности жизни;
- экзистенциальное отчаяние.

Согласно М. Буришу сильная зависимость от работы приводит в итоге к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте[30].

1.1.4 Психодиагностика эмоционального выгорания

На практике показали свою результативность такие методы диагностики как:

- 1) психологическое тестирование;
- 2) критериальное тестирование;
- 3) эталонное тестирование;
- 4) анализ физиологических симптомов;

5) анализ психологических симптомов.

Все они основаны на различных подходах и показывают различные срезы психофизиологии человека, по причине чего целесообразно их использование в совокупности, что позволяет проверить результаты, сравнив их между собой.

Несмотря на видимую сложность, при определенной подготовке, каждый из методов диагностики, может быть вполне использован и, человеком, который не является квалифицированным психологом. Простота их использования и анализа результатов, сделала их настолько распространенными в современной практике диагностики.

На сегодняшний день к психологическому тестированию предъявляется все больше претензий, состоящих в необъективности его результатов. Действительно, каждый из психологических тестов обладает определенной степенью валидности, то есть погрешности, ошибки. Это факт необходимо учитывать при анализе и использовании результатов тестирования. Вместе с тем, объективность тестирования зависит не столько от самой процедуры, сколько от выводов, которые будут сделаны на их основании. По сути, то насколько объективную картину даст тест определяется тем, кто и как будет делать анализ результатов. Поэтому, важно внимательно читать инструкции к проведению и анализу теста.

Сегодня существует большое количество методик тестирования, которые позволяют вполне быстро и низкой степенью погрешности диагностировать профессиональные дисфункции. Главная задача состоит в том, чтобы из большого количества существующих тестов выбрать те, которые действительно позволят диагностировать эмоциональное выгорание, с максимально низкой степенью погрешности.

Критериальное тестирование, также как и тестирование, обладает своими особенностями, которые непосредственным образом влияют на объективность результатов. Суть же, критериального тестирования состоит в

том, что выделяются определенные параметры - критерии и уже по ним ведется анализ. Заранее задаются пороговые - минимальные и максимальные значения состояния выделенных параметров, а уже полученные результаты критериального тестирования укладываются в эти рамки, и оценивается, какая степень расхождения существует.

Например, для диагностики профессиональных психофизиологических дисфункций используется такой критерий как периодичность курения. Вводятся максимальное значение:

- минимальное 1 раз в 2 часа;
- максимальное 12 раз в 2 часа;
- норма 2 раза в два часа.

На основании самонаблюдения, элементарно ведется подсчет количества выкуренных сигарет и производится сравнение с заданными параметрами. Приближение к максимальному значению свидетельствует о уже сформированных профессиональных психофизиологических дисфункциях. Стоит учесть и относительность данного параметра, а также то, что он может выделить только сам факт наличия эмоционального выгорания. Далее, необходимо ввести еще один параметр, который позволит сузить круг поиска относительно конкретного вида профессиональной дисфункции.

Положительные стороны критериального тестирования состоят в том, что оно позволяет с минимальными временными и финансовыми ресурсами произвести самодиагностику, в любое удобное время. К тому, же оно дает вполне объективные данные, показательные для диагностики. Отрицательные стороны связаны с необходимостью определения объективных критериев, которые выделяются для тестирования. Важно, определить те критерии, которые действительно позволят Вам создать картину происходящего с Вашим организмом и психикой.

В качестве таких критериев могут быть использованы:

- 1) время выполнения работы;
- 2) общее количество, времени, посвящаемого трудовой деятельности;
- 3) периодичность отрыва от работы;
- 4) периодичность курения;
- 5) количество времени посвящаемого отдыху.

Это неполный перечень критериев, который может быть использовать при тестировании. Понимая саму технологию критериального тестирования, а также анализа его результатов можно самостоятельно разрабатывать критериев, которые подходят именно Вам. Следует учесть и другую важную часть критериального тестирования - измерение параметра. Так как они вводятся в количественном отношении - их необходимо четко зафиксировать, а затем посчитать общее количество.

Только результаты критериального тестирования не стоит использовать в качестве объективных выводов, в процессе диагностики. Необходимо использовать какую-либо другую методику, а полученные результаты сравнить между собой. Если обе методики дадут относительно схожий между собой результат, то можно признать что их обобщенные результаты являются вполне объективными, и, не стоит использовать другие методики самодиагностики.

Суть эталонного тестирования сводится к тому, что определяется эталонное (идеальное) состояние психики и физиологии, то есть такое, которое должно быть. Далее производится соотнесение (сравнение) того состояния, которое есть с тем, которое должно быть. Главная особенность метода эталонного тестирования состоит в том, чтобы выделить не только наличие расхождения, но, в первую очередь определить степень этого расхождения.

Ценность данных, полученных с использованием этой методики заключается в том, что они позволяют не только выделить факт наличия и степень развития какой либо дисфункции, но и наметить направления

управления ими и отследить результат. Это становится возможным, так как у нас есть эталон - состояние психики и физиологии, которое должно быть, а соответственно, есть направление, в котором необходимо изменить существующее состояние параметра.

Метод анализа физиологических симптомов достаточно тесно связан с медициной, так как у них не только соприкасаются области - физиология человека, но и довольно схожи основные методы. Это связано с особенностью эмоционального выгорания, состоящей в том, что оно оказывает влияние как на психику, профессиональную деятельность, так и на физиологию человека. Поэтому, нельзя говорить о том, что профессиональные дисфункции четко локализованы в своем воздействии на человека, а, напротив, в процессе своего воздействия они оказывают сильное влияние на физиологию человека. Это не только ее изменение, но проявление в негативном ключе - различные заболевания.

По причине большой степени воздействия эмоционального выгорания на физиологию человека, его наличие вполне можно диагностировать - определить по физиологическим, а, поэтому фактическим признакам. Для этого в каждом конкретном случае необходимо определять критерии оценки физиологического здоровья, что связано с генетическими предрасположенностями, особенностями физиологии и национальной принадлежностью. Перед тем, как измерять критерии физиологического состояния здоровья, необходимо четко определить то, что является нормой физиологического здоровья в каждом конкретном случае. Также необходимо вычленив хронические заболевания, возникновение которых ни каким образом не связано с влиянием эмоционального выгорания. Далее эти критерии нельзя использовать, так как они не позволят получить объективную картину физиологического состояния.

Так, например, проблемы с сердцем являются явным признаком наличия каких-либо профессиональных психофизиологических дисфункций,

это связано с тем, что сердце наиболее остро реагирует на психофизиологические изменения. Это будет служить однозначным симптомом в том случае, когда боли в сердце не обусловлены объективными причинами.

Несмотря на то, что в каждом конкретном случае необходимо определять индивидуальные параметры физиологической нормы, чаще всего на практике используются следующие:

- 1) уровень артериального давления;
- 2) частота сердцебиения;
- 3) степень и количество потоотделения;
- 4) состояние пищеварения.

Это слабые точки в нашем организме, которые первые подвергаются негативному воздействию психофизиологических дисфункций.

В целом, относительно оценки физиологического здоровья лучше всего будет обратиться в какое-либо медицинское учреждение, где вам смогут дать наиболее полную и объективную картину состояния вашего здоровья, проанализировав которую Вы уже сможете определить их взаимосвязь с профессиональными дисфункциями. При анализе своего физиологического здоровья необходимо иметь в виду, что профессиональные дисфункции оказывают негативное воздействие прежде всего на слабые точки. Они усугубляют состояние тех органов, которые еще до их формирования не отличались особым здоровьем.

В первую очередь своевременность диагностики на уровне физиологии зависит от того, как часто Вы прислушиваетесь к состоянию своего организма. Не стоит игнорировать какие либо физиологические расстройства, так как это уже сам организм сигнализирует нам о том, что что-то идет не так. Например, повышение артериального давления, частые головные боли, учащенное сердцебиение явно свидетельствует о том, что у Вас, возможно, сформировались и развиваются профессиональные

дисфункции. Дальше уже можно провести дополнительные исследования состояния психики и физиологии, чтобы определить какая именно профессиональная психофизиологическая дисфункция у Вас присутствует и в какой стадии развития она находится.

Анализ психологических симптомов включает большое количество методов, что позволяет получить ту информацию, которая будет свидетельствовать о наличии конкретных психофизиологических дисфункций, и определить а фазу ее развития.

В целом данные, полученные с использованием этого метода, не могут быть использованы для однозначных выводов, а требуют своего подтверждения с привлечением других методик диагностики. На практике, хорошие результаты показывает применение в диагностике параллельно метода анализа физиологических симптомов и метода анализа психологических симптомов. Совместный анализ полученных данных позволяет не только сравнить их между собой, но и сделать более объективные выводы.

К примеру, с помощью анализа физиологических симптомов вы обнаружили определенные проблемы с сердцем. С привлечением метода анализа психологических симптомов, можно создать более четкую картину, а именно определить, что именно является причиной дисфункции сердца. Это может быть, например, чересчур высокая физическая нагрузка, например, перезанимался в спортзале, или какая-либо из профессиональных психофизиологических дисфункций. Уже по анализу психологических симптомов можно сказать, какая именно это профессиональная дисфункция.

Набор психологических симптомов, свидетельствующих о наличии ПД достаточно широк, но на практике необходимо выбрать из этой группы те, по которым Вы сможете самостоятельно провести диагностику.

К наиболее распространенным психологическим симптомам относятся:

- 1) раздражительность;

- 2) усталость;
- 3) апатия;
- 4) уровень эмоциональной напряженности;
- 5) восприимчивость.

Естественно, что список можно продолжать достаточно долго, но необходимо помнить основную задачу анализа психологических симптомов: определить вид профессиональной психофизиологической дисфункции.

Методы диагностики определяют основные направления, по которым ведется анализ. По причине того, что методы диагностики позволяют подвергнуть анализу определенную область - будь то психики или физиологии, использование их в отдельности не дает объективных результатов. Целесообразно применение нескольких методов, взаимосвязанных между собой, которые позволят не только определить сам факт наличия определенной проблемы, но и выделить конкретные ее причины и фазу развития.

Решение о наличии определенного вида профессиональной психофизиологической дисфункции должно быть обоснованным и аргументированным. Единственное, что может обезопасить от хронических фаз профессиональных психофизиологических дисфункций - это внимательное отношение к состоянию собственной психики и физического здоровья. От того, насколько быстро почувствуете у себя проблемы, зависит успешность их лечения. Но, несмотря на это, не стоит впадать в крайности и уделять чересчур большое внимание своему психофизиологическому состоянию [12,13].

1.2. Анализ информационных ресурсов и сервисов

1.2.1 Глобальная сеть Internet

Электронные сети начались с телефонной или телеграфной системы. Истоки известны довольно хорошо - первая линия была построена в 1844 году из Вашингтона в Балтимор. К 1858 был проложен трансатлантический кабель, а к 1861 - всего через семнадцать лет после первого подключения - телеграфные провода покрыли США.

Как Маршалл Маклюэн отмечает в 1960-х годах в своем классическом "Understanding Media": "Интересно проследить эмбриональную стадию любого нового роста, в течение этого периода развития существует много недопонимания, будь то печать или двигатель автомобиля или телевизор".

Например, вначале автомобиль был назван безлошадным экипажем - и большинство людей в этот день видели только то, что автомобиль будет делать то, что лошадь и экипаж делали перед ним. Никто не предвидел самолеты, грузовики дальнего расстояния, высокую скорость дорог и автомобилей, межконтинентальные путешествия и другие достижения, вышедшие из этого базового открытия - люди просто смотрели на это как на способ добраться до города, чтобы пройтись по магазинам.

Мы видим нечто подобное в случае с телефонными системами. В первые дни, Александр Грэм Белл думал, что телефон был бы хорош для вещания музыки. Таким образом, мы видели раннее применение как передачу естественных звуков ещё одним способом. Затем люди думали, что телефон был бы хорош для отправки шифровки Морзе.

Однако, даже тогда, в 1863 мы можем видеть начало размышлений о том, как эта новая инфраструктура может быть однажды использована. В этом году писатель-фантаст Жюль Верн, без сомнения, король научно-фантастической художественной литературы, рассказал нам о будущем мире, где "фото-телеграф позволяет любой текст, подпись или иллюстрацию отправить очень далеко - в каждый дом, куда проложены провода".

Вот это уже хорошее описание того, к чему человечество могло прийти! Жюль Верн также описал первый полет на Луну, вообще он часто говорил о событиях и изобретениях задолго до того, они происходили.

Прошло некоторое время, прежде чем люди додумались, что на основе телеграфной системы было бы хорошо для людей сделать средство для того, чтобы говорить друг с другом, и возникло слово "телефон". Эта идея застряла в течение некоторого времени в качестве доминирующей цели этих сетей, но к 1980 мы начинаем видеть, как для этих сетей возникают новые применения.

В течение 150 лет после своего возникновения инфраструктура телеграфной сети стала крупнейшей связанной конструкцией на планете. Подумать только: она держит свой путь через континенты и в океанах в массивном окружении паутины волокон, кабелей, проводов, спутников и беспроводных соединений. Эти соединения переносят наши глубокие мысли, наши самые смелые фантазии, наши финансовые операции, новости, музыку, и почти все, что мы можем выразить в словах или письменном языке.

Это физическая инфраструктура, на которой был построен интернет, и на которую он опирается. Эта инфраструктура также объясняет историческую роль телекоммуникационных компаний в Интернете. Хотя они ничего или очень мало общего имели с ранним развитием Интернета, как мы увидим в следующих разделах, но они контролировали инфраструктуру сети Интернет, используемую для дальней связи.

"Телефонные" сети уже достигли совершеннолетия с приходом Интернета. В самом деле, вероятно, это лишь вопрос времени, прежде чем мы перестанем называть это телефонной сетью. Для детей цифровой эпохи, телефон не значит так много. Интернет для информации, коммуникации, купли-продажи, кино, обмена фотографиями и музыкой, отправки писем, разговоров и обмена сообщениями, ещё всего разного и намного больше!

В обсуждении истоков Интернета поможет определить сначала, что есть Интернет. Сегодня при помощи различных словарей и т. п., вы можете

получить много различных определений того, что такое Интернет. Для нас, простое описание, такое, как "мировая система взаимосвязанных компьютеров и сетей" будет достаточно хорошим и адекватным.

Но когда люди получают больше технических знаний, они, как правило, стремятся добавить в это определение терминов, таких, как "сеть, которая использует Transmission Control Protocol - протокол Интернета" (или TCP / IP).

Многие люди слышали, что Интернет начался с кучки нескольких военных компьютеров в Пентагоне, названных Arpanet, в 1969 году. Теория продолжает утверждать, что сеть была предназначена для того, чтобы пережить ядерную атаку. Однако, в зависимости от определения Интернета, которое мы используем, ни Пентагон, ни 1969 год, как время и место, когда Интернет был изобретен, нельзя называть точными. Проект, который начался в Пентагоне в этом году под названием Arpanet, родил протоколы Интернета через некоторое время (в течение 1970-х годов), но 1969 не был началом Интернета.

Боб Тейлор, представитель Пентагона, отвечавший за программу Arpanet, настаивает на том, что цель была не военная, а научная. Теория ядерных атак никогда не была частью разработки. Не был интернет в том смысле, который мы знаем, в 1969 в замыслах Пентагона. Ларри Робертс, который был нанят Бобом Тейлором, чтобы построить сеть Arpanet, говорил, что Arpanet никогда не была предназначена для связи между людьми или чтобы быть коммуникационным и информационным объектом.

Arpanet была системой разделения времени. Система разделения времени была призвана помочь научно-исследовательским институтам использовать вычислительную мощность компьютеров других институтов, когда им требовались большие вычисления, которые требуют много вычислительных мощностей, или когда кто-то мог бы сделать работу лучше.

Что важного Arpanet сделала в 1969 году, так это то, что была разработана особая разновидность методики, называемой пакетной коммутацией. В 1965 году, ещё до появления Arpanet, англичанин, которого звали Дональд Дэвис, предложил создать аналогичную Arpanet систему в Соединенном Королевстве, NPL Data Communications Network. Он так и не получил финансирования; но Дональд Дэвис разработал концепцию коммутации пакетов, с помощью которой сообщение может путешествовать от точки к точке через сеть. Хотя другие в США работают по методу коммутации пакетов в то же время (в частности, Леонардо Клейнроком и Пол Баран), в Arpanet была принята британская версия.

Однако, несмотря на то, что Arpanet развивает коммутацию пакетов, Ларри Робертс дает понять, что передача сообщений между людьми "не является важным стимулом для сети научных ЭВМ". Ее целью было, чтобы люди в различных местах, могли использовать время на других компьютерах.

Но проект так никогда и не работал в рамках этой идеи - для начала, все компьютеры имеют различные операционные системы и версии и программы, и пользование чужой машиной было очень сложно, но также, к тому времени, как некоторые из этих проблем были преодолены, на сцене появились мини-компьютеры и экономика разделения времени резко изменилась.

Так что разумно сказать, что ARPANET потерпел неудачу в своих целях, но в процессе этого он сделал ряд важных открытий, которые должны были привести к созданию первой сети Интернет. К их числу относятся разработка Email, реализация пакетной коммутации и развитие Transport Control Protocol - Internet Protocol или TCP / IP.

TCP / IP является основой протокола, который технически образованные люди считают основой для определения того, что есть Интернет. Он был разработан в 1970-х в Калифорнии Винтом Серфом, Бобом Каном, Бобом Браденом, Джоном Постелем и другими членами Сетевой

Группы, которую возглавлял Стив Крокер. TCP / IP был разработан для решения проблем с ранними попытками общения между компьютерами, предпринятыми ARPANET.

Винт Серф работал над ранними протоколами Arpanet при Калифорнийском университете в Лос-Анджелесе с 1968-1972 гг. Он переехал в Стэнфордский университет в конце 1972 года. В то же время Боб Кан, который был главным архитектором Arpanet, и работавший тогда по контракту на фирму Bolt Beranek и Ньюман, покинул эту фирму, и вступил в ARPANET.

В октябре 1972 года ARPANET публично продемонстрировала свою систему в первый раз на Международной конференции по компьютерным коммуникациям в Вашингтоне. После этого заседания была создана Международная Сетевая Группа (International Networking Group) под председательством Винта Серфа.

Боб Канн посетил Стэнфорд весной 1973 года и он, и Винт Серф обсуждали проблему связи в сети с множеством пакетов, которые не были идентичными. В это время они разработали основные концепции TCP, и представили их в недавно созданную Международную Сетевую Группу. Это заседание и это событие действительно можно считать началом Интернета.

Никто не знает, кто первым использовал слово Интернет - это просто сокращение, которое стали использовать примерно в это время вместо "Internetworking". Самые ранние письменные использования слова, как представляется, относятся к 1974 году и принадлежат Серфу.

К 1975 году первый прототип был опробован. Еще несколько лет были потрачены на техническое развитие, и в 1978 был выпущен TCP/IPv4.

Конечно, должно было пройти некоторое время, прежде чем он стал доступным для остальных. В реальности, до 1983 года TCP / IP не был даже официально добавлен к Arpanet.

Таким образом, мы видим, что Интернет начался как непредвиденный результат неудачного компонента программы военных и академических исследований, и был более продуктом культуры Западного побережья США 1980-х годов, чем продуктом послевоенной эпохи Пентагона.

Саморазвитие Интернета происходит путем его расширения за счет включения все новых и новых компонентов. Этот процесс напоминает ветвление живого растительного организма, только в его основе лежат не естественные процессы обмена веществ, а экономические процессы обмена ресурсами. Рост и развитие происходят одновременно и сбалансировано по трем направлениям, соответствующим трем основным компонентам Интернета: аппаратному, программному и информационному.

Аппаратный компонент Интернета представлен компьютерами самых разных моделей и систем, линиями связи любой физической природы и устройствами, обеспечивающими механическую и электрическую стыковку между компьютерами и линиями связи. Все аппаратные компоненты Интернета могут действовать в единой сети как на постоянной, так и на временной основе. Физический выход из строя или временное отключение отдельных участков сети, а также неработоспособность отдельных компьютеров Сети никак не влияют на возможность функционирования самой сети.

Как аналого аппаратной составляющей Интернета можно рассматривать, например, государственные и региональные сети автомобильных дорог. Выход из строя отдельного участка автомагистрали между пунктами А и Б не должно препятствовать движению транспорта между этими пунктами. Если дорожная сеть развита, всегда найдется маршрут объезда поврежденного участка.

В отличие от автодорожной сети, Интернет имеет не плоскую, а пространственную структуру. Передача данных не обязательно должна

происходить по кабельным каналам связи. Узловые компьютеры сети могут автоматически переключаться на использование спутниковых каналов связи, радиорелейных систем, линий кабельного телевизионного вещания и других каналов. Физическую архитектуру Интернета составляют линии связи любых типов, как традиционных, так и экзотических.

Слаженная и совместная работа технически несовместимого оборудования достигается благодаря программам, работающим на компьютерах, входящих в сеть. Они позволяют так преобразовывать данные, чтобы их можно было передавать по любым каналам связи и воспроизводить на любых компьютерах. Программы следят за соблюдением единых протоколов, обеспечивают целостность передаваемых данных, контролируют состояние сети и в случае обнаружения пораженных или перегруженных участков оперативно перенаправляют потоки данных.

У программного обеспечения сети очень много различных функций. Среди них функции хранения информации, ее поиска, сбора, воспроизведения. Очень важны функции, связанные с обеспечением безопасности в сети.

Информационный компонент в Интернете представлен сетевыми документами, то есть документами, хранящимися на компьютерах, подключенных к сети или входящих в сеть. Эти документы могут быть любого типа: текстовые, графические, звуковые (звукозаписи), видео (видеозаписи) и т.п. В настоящее время имеются опытные образцы, способные передавать тактильную (осязательную) информацию и ведутся работы в области передачи и воспроизведения обонятельной информации (запахов).

Характерная особенность информационного компонента состоит в том, что он может быть распределенным. Так, например, при просмотре на

экране книги, хранящейся в Интернете, текст может поступать из одних источников, звук и музыка - из других, графика - из третьих, а примечания - из четвертых. Таким образом, первичные документы, хранящиеся в сети, связаны между собой гибкой системой ссылок, ее создают авторы документов в том виде, в каком им это удобно для раскрытия своего замысла. В итоге мы можем говорить о том, что образуется некое информационное пространство, состоящее из сотен миллионов взаимосвязанных между собой документов. Это пространство напоминает паутину. В нее можно войти со стороны любой нити и перемещаться между документами и исследовать паутину по собственному усмотрению.

Каждый компьютер, входящий в состав Интернета, имеет адрес из четырех блоков, например: 193.29.137.31. Этот адрес называется IP-адресом. Компьютеры, входящие в сеть на постоянной основе, имеют постоянный IP-адрес. Компьютеры пользователей, которые подключаются к сети на время сеанса, получают временный IP-адрес, который действует только на время данного сеанса. Такой IP-адрес называется динамическим IP-адресом.

Зная IP-адрес любой удаленной компьютерной системы, к ней можно обратиться с запросом. Это может быть и запрос на поставку каких-то хранящихся в ее составе документов, и запрос на подключение к какой-то программе, и запрос на использование оборудования, входящего в состав компьютерной системы.

Для информационного пространства документов характерна другая система адресации, основанная на понятии URL-адреса. Каждый документ, хранящийся во всемирной сети, имеет свой собственный уникальный адрес URL (Uniform Resource Locator - унифицированный указатель ресурса), например, адрес титульной страницы сервера "Учительской газеты": <http://www.ug.ru>.

Если какой-то документ представлен в сети не в единственном экземпляре, то у каждого экземпляра будет свой уникальный адрес URL. Двух документов с одинаковыми URL-адресами в Интернете не может быть, точно также, как на одном компьютере не может быть двух файлов с одинаковыми именами.

В Интернете трем основным компонентам соответствуют следующие типы ресурсов: аппаратные, программные и информационные. Не будем забывать, что все эти виды ресурсов являются чьей-либо собственностью. Это может быть частная собственность, корпоративная собственность, государственная собственность и общественная собственность.

Аппаратные ресурсы Интернета представлены так называемыми опорными сетями, к которым подключены сервис-провайдеры.

Подключаясь к Интернету, мы реально используем аппаратные ресурсы того компьютера, который обеспечивает это подключение. Он выделяет нашим задачам часть мощности своего процессора, часть оперативной памяти и во многих случаях часть своего пространства на жестких дисках или накопителях иного типа.

Кроме того, мы эксплуатируем физические ресурсы линий связи, по которым проходят наши сигналы. Их пропускная способность может быть очень большой, особенно для оптоволоконных и космических линий, но она не бесконечна. При перегрузке замедляется время прохождения данных, между сигналами начинается интерференция, которая приводит к сбоям и повторам передачи. Одним словом, каждый человек, использующий аппаратные ресурсы сети, в той или иной мере затрудняет работу других участников сети. На мощных участках сети, оборудованных высокопроизводительными компьютерными системами и мощными стволами линий связи, это незаменимо на участках, оснащённых слабой техникой и примитивными каналами связи, влияние одних пользователей на комфорт работы других очень велико.

Программные ресурсы сети представлены программами, функционирующими в составе сетевого оборудования. Нашу работу в Сети обслуживают тысячи программ, работающих на тех компьютерах, через которые проходят наши запросы к поставщикам информации. Все эти программы кому-то принадлежат по праву собственности (по производителям) и по праву на использование (тем, у кого они установлены).

В абсолютном большинстве случаев пользователи сети не имеют никаких прав на программное обеспечение, обслуживающее их. Вмешательство в его работу считается противозаконным и наказывается в соответствии с законодательством той страны, на территории которой произошло правонарушение. Об этом надо помнить при работе в Интернете и не допускать даже непреднамеренного вмешательства в работу программ, расположенных на удаленных компьютерах, за исключением тех очень редких случаев, когда это предусмотрено характером работы самой программы.

Информационные ресурсы сети представлены документами, хранящимися на компьютерах сети. В зависимости от отношений собственности эти ресурсы могут быть открытыми или закрытыми. В последнем случае для обращения к ним надо предъявить права; обычно это происходит путем объявления своего регистрационного имени (login) и пароля (password). Права доступа либо приобретаются (оплачиваются), например при обращении к коммерческим ресурсам, либо выдаются администрацией, например для сотрудников предприятия, учреждения, ведомства.

1.2.2. Виды веб-сайтов

Ресурсы Интернет представляют собой веб-сайты с различными функциональными возможностями в зависимости от поставленных задач.

Корпоративные сайты, или сайты-визитки являются вариантами рекламного буклета, размещенного в Интернете с информацией о компании, товарах и услугах.

Преимуществами сайта-визитки является наглядность размещаемой информации, максимально удобный доступ к ней (навигация по ресурсу), возможность размещать значительное количество информации.

Наличие такого веб-сайта особенно актуально для торговых, коммерческих, производственных предприятий, ориентированных на рынок, следящих за своим имиджем и проводящих активную маркетинговую политику. Создание ресурса малой сложности (к каковым и относится сайт-визитка) не требует значительных затрат и усилий со стороны заказчика.

Основной эффект сайта-визитки - дополнительная реклама, эффект «присутствия», общая информация о товарах и услугах, формирование определенного имиджа.

Информационные корпоративные веб-сайты включают в себя большое количество функциональных, тематических разделов и информационных блоков, имеют возможность оперативного управления контентом сайта, что позволяет обновлять информацию на сайте.

Сайты этого вида снабжаются каталогом товаров и услуг с возможностями поиска по каталогу, системой публикации прайс-листов с возможностью регулярного обновления. Цели подобных веб-сайтов - предоставить более подробную информацию о фирме и ее наиболее интересных предложениях, отвечать на вопросы аудитории и снять излишнюю нагрузку с традиционных каналов связи

Эффект от информационного представительства в Интернете - дополнительная рекламная площадь, полноценная информация для посетителей о представляемых компанией товарах и услугах, создание новых

информационных услуг для существующих клиентов и партнеров, возможность привлечения новых клиентов.

Информационные порталы отличаются, в первую очередь, объемом и характером информации. На портале размещается не только информация о товарах и услугах конкретной компании, но и теоретическая, отраслевая, аналитическая информация в области бизнеса компании. Порталы снабжены системами публикаций и управления информационным наполнением. Функциональность ресурса высокая, информационные возможности портала дополняются интерактивными составляющими, системами поиска и классификации информации.

Наличие такого ресурса позволяет компании - владельцу портала занять лидирующее положение в своей отрасли бизнеса по представлению в Интернете, привлекать большое число пользователей, предоставляет значительные возможности по продвижению на рынок товаров и услуг компании.

Интернет магазины (торговые системы класса «business to customer») предоставляют возможность продаж через Интернет конечному покупателю, рядовому потребителю товаров и услуг. Подобные веб-сайты могут быть интегрированы со складскими системами предприятия, логистическими цепочками и маркетинговыми информационными системами. Интернет-магазины предоставляют посетителю возможность совершения покупки «онлайн», формируют дополнительный канал распространения продуктов и услуг компании. В результате создания сайтов такого типа появляются дополнительные возможности по организации маркетинговых исследований через Интернет. Веб-сайты такого вида могут быть снабжены системами проведения электронных платежей.

Веб-сайты для торговых систем класса «business to business» предназначены для компаний, производящих или реализующих товары и услуги, не нацеленные на конечного пользователя. Эти сайты позволяют

автоматизировать взаимоотношения «поставщик-потребитель». Подразумевают использование системы управления доступом к информации.

Сайты данного типа нацелены не на достижение высокой посещаемости ресурса, а предназначены для предоставления дополнительных сервисов целевым группам компании.

2. Описание исследовательских методик и разработка веб-сайта

2.1 Характеристика исследовательских методик

С целью изучения особенности синдрома эмоционального выгорания у социальных работников нами было организовано и проведено эмпирическое исследование.

В нашем исследовании для решения эмпирических задач были использованы следующие методики:

1. Опросник на выгорание (MBI) (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Авторами методики (опросника) являются американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Она предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек-человек». Данный вариант адаптирован Н. Е. Водопьяновой.

Опросник имеет 3 шкалы «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы испытуемого оцениваются:

- 0 баллов – «никогда»;
- 1 балл – «очень редко»;
- 3 балла – «иногда»;
- 4 балла – «часто»;

- 5 баллов – «очень часто»;
- 6 баллов – «каждый день».

Суммируются баллы, полученные в соответствие с ключом:

- «Эмоциональное истощение» – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальная сумма баллов – 54);
- «Деперсонализация» – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30);
- «Редукция личных достижений» – ответы да по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

2. Опросник САН (тест дифференцированной самооценки функционального состояния).

Эта разновидность опросников состояния и настроения была разработана еще в 1973 году. Разрабатывая эту методику, авторы исходили из того факта, что тремя основными составляющими функционального и психоэмоционального состояния являются самочувствие, активность личности и настроение. И именно они могут быть охарактеризованы оценками, между которыми есть континуальная последовательность промежуточных значений.

Целью данной методики является экспресс-оценка состояния человека в момент прохождения теста.

В опроснике тридцать пар противоположных характеристик. По этим вопросам нужно оценить, как вы себя чувствуете в момент прохождения теста. Каждая пара – это шкала, где нужно отметить степень выраженности определенной характеристики своего состояния.

Выбирайте в каждой паре ту характеристику, которая оптимально точно описывает ваше состояние и отмечайте соответствующую цифру.

Человек, проходящий тест, должен поставить тот балл, который максимально точно выразит его состояние на момент прохождения теста.

Вопросы на самочувствие находятся под номерами 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26; на активность – под номерами 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28. Что касается вопросов на настроение, то они находятся под номерами 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30..

Во время обработки, каждая оценка принимает определенное значение и соответствует тому или иному количеству баллов:

1. тройка соответствует плохому самочувствию и низкой активности, а также отвратительному настроению – этот индекс принимается за 1 балл;
2. двойка – за два балла;
3. единица – за 3 балла.

Так мы двигаемся тройки с противоположной стороны шкалы, она соответствует 7 баллов.

Положительное состояние – это более высокие баллы, а отрицательное – более низкие. По полученным баллам рассчитывается среднее арифметическое в целом. Кроме того, опросник сам рассчитывает самочувствие, активность, настроение по отдельности.

Анализируя функциональное состояние, очень важными являются значения не только отдельных показателей, но и результат их соотношения. Если человек не переутомленный, он отдохнул, то оценки активности, а также настроения и самочувствия в этом случае чаще всего совпадают. Нарастание усталости меняет соотношение между этими показателями из-за того, что при этом самочувствие и активность падают по сравнению с настроением.

В интернете каждый может пройти опросник сан онлайн. Все, что необходимо для этого – отвечать на поставленные вопросы.

Получив результаты по каждой категории, их делят на десять. Средний балл шкалы равняется четырем. Оценки, которые превышают данный показатель, говорят о том, что человек хорошо себя чувствует, находится в благоприятном состоянии. Если же показатели ниже четверки, то это свидетельствует о неблагоприятном состоянии человека, который прошел тест. Нормальные оценки состояния находятся в пределах пяти – пяти с половиной баллов.

3. Методика исследования ситуативной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилбергер, адаптация Ю.Л. Ханин).

Определенный уровень тревожности – естественная и обязательная особенность активной деятельной личности. У каждого человека существует свой оптимальный, или желательный, уровень тревожности – это так называемая полезная тревожность. Оценка человеком своего состояния в этом отношении является для него существенным компонентом самоконтроля и самовоспитания.

Под личностной тревожностью понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая предрасположенность субъекта к тревоге и предполагающая наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий «веер» ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определенной реакцией. Как предрасположенность, личная тревожность активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых человеком как опасные для самооценки, самоуважения. Ситуативная или реактивная тревожность как состояние характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Это состояние возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разным по интенсивности и динамичности во времени.

Данный опросник позволяет дифференцировано измерять тревожность и как личностное свойство, и как состояние.

При анализе результатов самооценки тревожности надо иметь в виду, что общий итоговый показатель по каждой из подшкал может находиться в диапазоне от 20 до 80 баллов. При этом чем выше итоговый показатель, тем выше уровень тревожности (ситуативной или личностной).

При интерпретации показателей можно использовать следующие ориентировочные оценки тревожности:

- *до 30 баллов* – низкая,
- *31 – 44 балла* – умеренная;
- *45 и более* – высокая.

Личности, относимые к категории высокотревожных, склонны воспринимать угрозу своей самооценке и жизнедеятельности в обширном диапазоне ситуаций и реагировать весьма выраженным состоянием тревожности. Если психологический тест выражает у испытуемого высокий показатель личностной тревожности, то это дает основание предполагать у него появление состояния тревожности в разнообразных ситуациях, особенно когда они касаются оценки его компетенции и престижа.

Лицам с высокой оценкой тревожности следует формировать чувство уверенности и успеха. Им необходимо смещать акцент с внешней требовательности, категоричности, высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадачам.

Для низко тревожных людей, напротив, требуется пробуждение активности, подчеркивание мотивационных компонентов деятельности, возбуждение заинтересованности, высвечивание чувства ответственности в решении тех или иных задач.

2.2 Веб-сервис Wix для создания веб-сайта «Эмоциональное выгорание социальных работников»

Wix был создан в 2006 году Авишайем Абраами, Надавом Абраами и Гиорой Капланом. Идея компании - интернет должен быть открыт каждому человеку для свободного выражения себя, развития и взаимодействия. Штаб-квартира Wix находится в Тель-Авиве, другие офисы - в Беэр-Шеве, Сан-Франциско, Нью-Йорке, Майами, Сан-Паулу, Днепропетровске и Вильнюсе. Компания получила несколько раундов инвестиций от фондов Insight Venture Partners, Mangrove Capital Partners, Bessemer Venture Partners и Benchmark Capital. Бета-версия сервиса на базе Adobe Flash стала доступна пользователям США в 2007 году. К апрелю 2010 года в Wix было зарегистрировано 3,5 миллиона пользователей. Wix заработал 10 миллионов долларов на привилегированных акциях серии «C», выпущенными Benchmark Capital, а также Bessemer Venture Partners и Mangrove Capital Partners. Год спустя, в марте 2011 г., у Wix было уже 10 миллионов пользователей и 40 миллионов долларов, заработанных на привилегированных акциях серии «D», что в совокупности принесло на тот момент 61 миллион долларов.

В марте 2012 г. Wix запустил новый редактор сайтов на HTML5, заменивший Adobe Flash. При этом редактор на Flash продолжал поддерживаться, но все новые пользователи направлялись на HTML5-платформу. В феврале 2013 г. Wix заявил об успешном переходе на HTML5, который позволил привлечь 25 миллионов пользователей и заработать 60 миллионов долларов за 2012 год. В августе 2013 г. более 35 миллионов человек использовали Wix для создания сайтов. По данным на 20 марта 2014 года база подписчиков Wix составила более 45 миллионов человек. К 2016 году количество пользователей Wix превысило 85 миллионов человек.

В июне 2012 г. появилась русскоязычная версия сайта, а через месяц - русскоязычная версия редактора Wix. По данным на декабрь 2013 г. аудитория сервиса в Рунете насчитывает 1,5 миллиона зарегистрированных пользователей. За последнее время сервис пополнился такими возможностями, как оплата дополнительных функций через Яндекс Деньги, добавление кнопки «Поделиться» ВКонтакте, подключение оплаты наличными при доставке товара (для владельцев интернет-магазинов).

Первое публичное размещение (IPO) акций Wix на бирже NASDAQ состоялось 5 ноября 2013 г., что принесло 127 миллионов долларов.

Wix предоставляет сотни настраиваемых шаблонов веб-сайта и HTML5-редактор, работающий по принципу drag-and-drop, который включает в себя приложения, графику, галереи изображений, видео, шрифты и многое другое. Шаблоны настраиваются: добавляются новые функции и медиа, меняются стиль, цвета, тексты, фоновые изображения, кнопки и др. Кроме того, пользователи имеют возможность создать свои веб-сайты с нуля. Wix был назван многими независимыми обозревателями, как один из лучших бесплатных конструкторов для создания веб-сайта. В октябре 2013 компания Wix представила мобильный редактор, который позволяет пользователям легко настроить отображение сайтов для мобильного просмотра.

3. Описание структуры веб-сайта и результаты исследования

3.1 Результаты психодиагностического исследования

В исследовании приняли участие сотрудники социальной службы со стажем 10-12 лет, управленческий персонал в возрасте 28-40 лет, социальные

работники в возрасте 27-41 года, 11 человек – вспомогательный персонал в возрасте 30-41 год.

С помощью опросника на выгорания (MBI) мы исследовали степень выраженности различных сторон выгорания. Составив групповые профили, мы свели их в диаграмму 3.1.1 для сравнения:

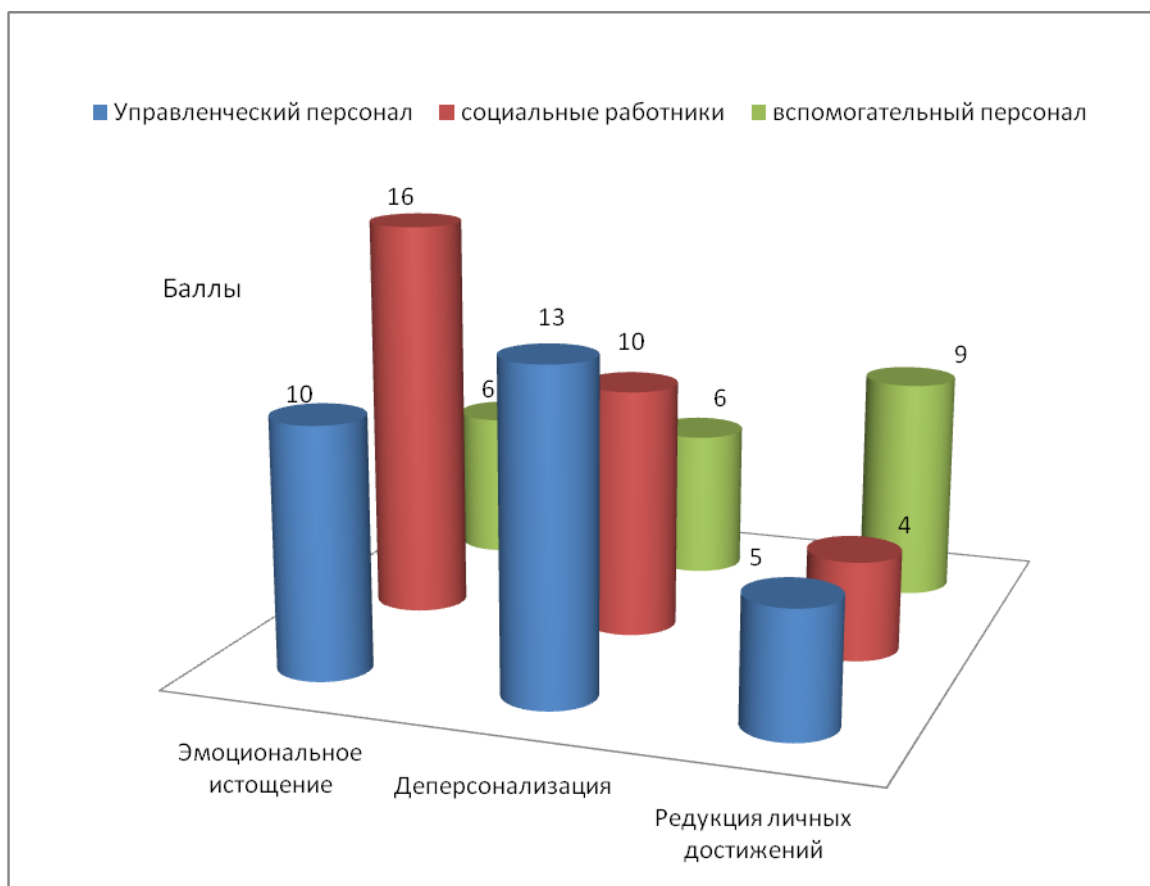


Диаграмма 3.1.1 – результаты по опроснику на выгорание (MBI)

Наиболее выражены стороны эмоционального выгорания у социальных работников, доминирует эмоциональное истощение, вторыми по степени эмоционального выгорания идет управленческий персонал, деперсонализация наиболее выражена из трех сторон эмоционального выгорания. О высокой степени эмоционального выгорания свидетельствуют низкие показатели по шкале «редукция личных достижений» в группе социальных работников и управленческого персонала. Наименее подвержен

эмоциональному выгоранию вспомогательный персонал.

С помощью опросника «САН» мы изучили функциональное и психоэмоциональное состояние испытуемых. Составив групповые профили, результаты мы свели в диаграмму 3.1.2:

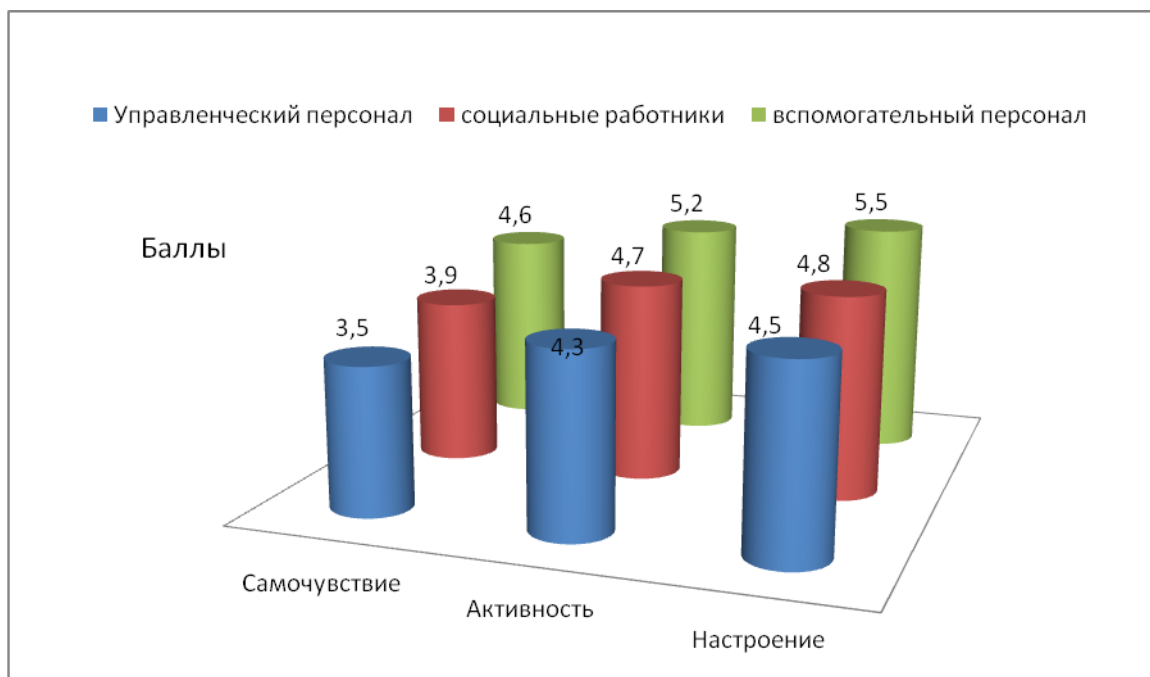


Диаграмма 3.1.2 – результаты по тесту «САН»

По данной методике мы также наблюдаем разницу по всем шкалам в пользу вспомогательного персонала, что свидетельствует о более благоприятном фоне функционального и психоэмоционального состояния по сравнению с членами групп социальных работников и управленческого персонала.

Мы выявили уровень личностной тревожности испытуемых с помощью методики Ч.Д. Спилбергера. Результаты мы свели в диаграмму 3.1.3:

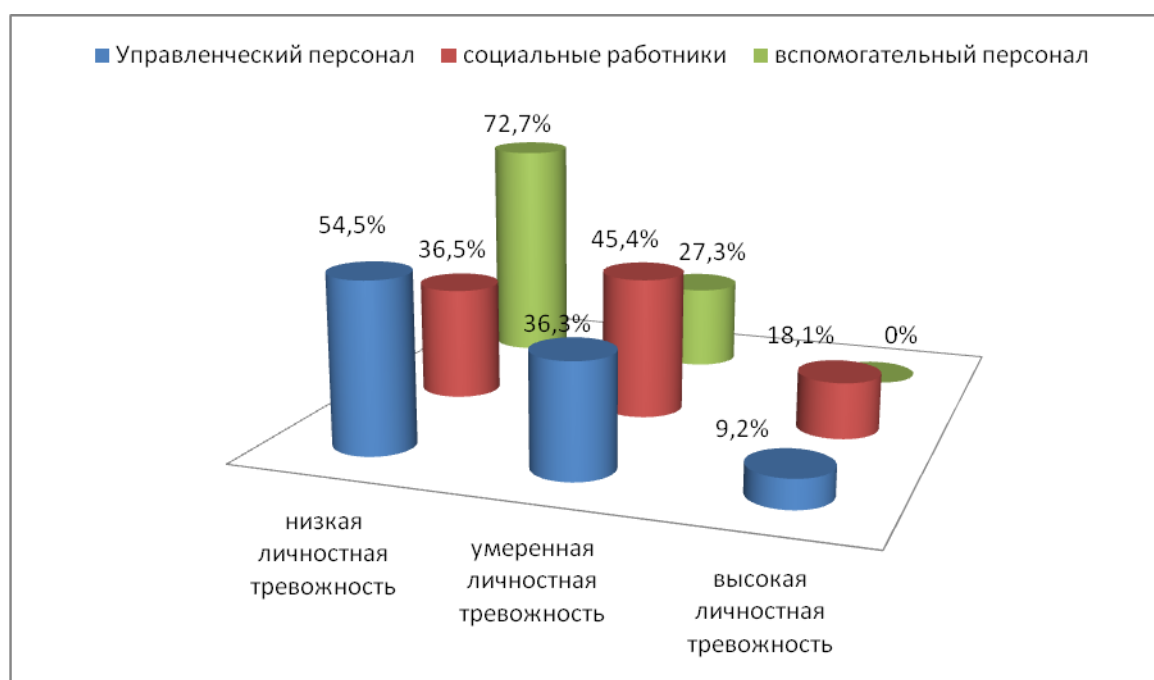


Рисунок 3.1.3 – результаты по тесту Ч.Д. Спилбергера

У большинства членов группы вспомогательного персонала выявлена низкая личностная тревожность – 72,7%. В группе социальных работников умеренная и высокая личностная тревожность зафиксирована у 63,5% ее состава, в группе управленческого персонала этот процент составил 45,5%.

Для выявления зависимости уровня эмоционального выгорания от личностных особенностей сотрудников социальной службы был применен расчет рангового коэффициента корреляции Спирмена (статистическая программа StatgraphicsPlus).

Для вспомогательного персонала мы не выявили корреляции с высоким процентом значимости.

В Таблицах 3.1.1-3.1.2 представлены результаты анализа достоверности корреляций с высоким процентом значимости для социальных работников и управленческого персонала.

Таблица 3.1.1 - результаты анализа достоверности корреляций между показателями методик с высоким процентом значимости для социальных работников

Показатель методики	Оценка коэффициента корреляции рангов Спирмена	% значимости
Эмоциональное истощение-самочувствие	-0,4830	95%
Эмоциональное истощение-активность	-0,5102	95%
Эмоциональное истощение-настроение	-0,4479	95%
Эмоциональное истощение-личностная тревожность	0,5143	95%
Редукция личных достижений-личностная тревожность	-0,5858	95%

Мы выявили обратную зависимость в группе социальных работников между результатами по шкале эмоционального истощения и показателями методики «САН». При высоких показателях по шкале «эмоциональное выгорание» отмечаются низкие показатели по методике «САН».

Прямая зависимость выявлена по паре «эмоциональное истощение-личностная тревожность», высокие показатели по одной шкале сопутствуют высоким показателям по другой. Также выявлена обратная зависимость по паре «Редукция личных достижений - личностная тревожность».

Таблица 3.1.2 - результаты анализа достоверности корреляций между показателями методик с высоким процентом значимости для управленческого персонала

Показатель методики	Оценка коэффициента корреляции рангов	% значимости
---------------------	---------------------------------------	--------------

	Спирмена	
Деперсонализация - личностная тревожность	0,4891	95%
Деперсонализация-самочувствие	-0,5161	95%
Редукция личных достижений-личностная тревожность	-0,4339	95%

Мы выявили для группы управленческого персонала обратную зависимость между результатами по паре «деперсонализация-самочувствие», «редукция личных достижений - личностная тревожность», прямая зависимость выявлена по паре «деперсонализация - личностная тревожность».

3.2. Описание структуры веб-сайта «Эмоциональное выгорание социальных работников»

Главной из задач дипломной работы было создание веб-сайта на тему: «Эмоциональное выгорание социальных работников». Сайт создан на бесплатной платформе Wix.com. Веб-сайт имеет простой и удобный интерфейс.

Веб-сайт освещает различные теоретические вопросы связанные с проблемой эмоционального выгорания, содержит результаты проведенного нами психодиагностического исследования, а также список рекомендуемой литературы и глоссарий для более глубокого изучения проблемы.

Для запуска веб-сайта необходимо набрать в адресной строке браузера следующий адрес – <http://burningout2016.wix.com/burningout>.

На первой странице мы видим динамический элемент – автоматический слайдер на 2 фотографии. Также присутствует горизонтальное меню и блочное меню. Также в нижней части каждой

странице имеется форма обратной связи, чтобы пользователь сразу мог задать все интересующие его вопросы:

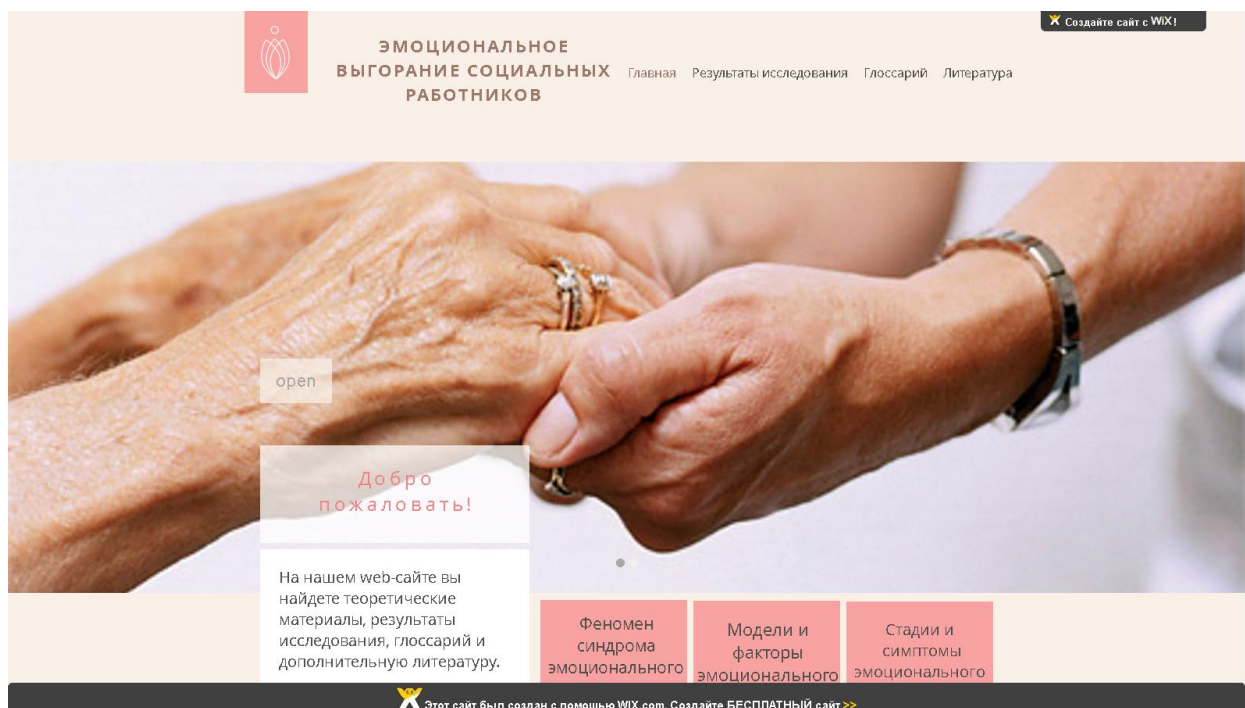


Рисунок 3.2.1 – Вид главной страницы веб-сайта

Веб-сайт содержит страницы с теоретическими материалами, ссылки на них расположены в блоках рядом с приветствием:



Рисунок 3.2.2 – Вид веб-страницы с теорией

Веб-сайт содержит результаты исследования с текстовой и графической информацией:



Рисунок 3.2.3 – Вид веб-страницы с результатами исследования

Веб-сайт включает в себя страницу с глоссарием, а также страницу со списком рекомендуемой литературы:

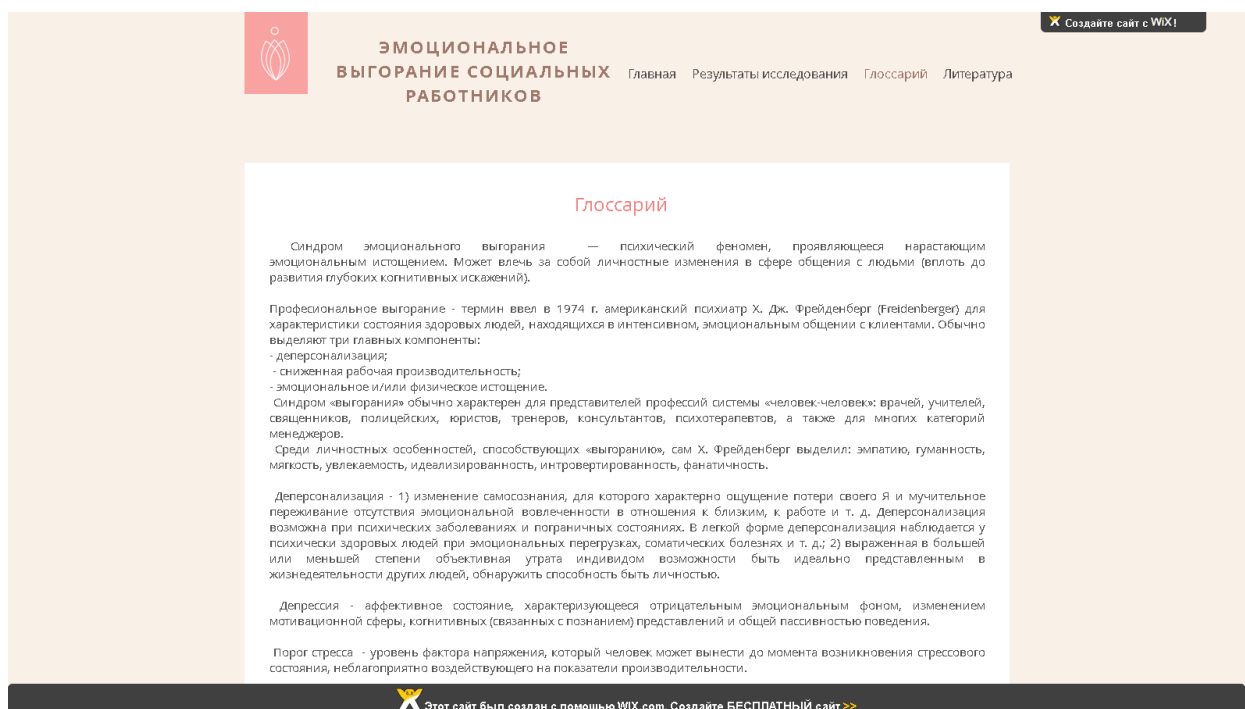


Рисунок 3.2.4 – Вид веб-страницы с глоссарием

веб-сайт «Эмоциональное выгорание социальных работников» содержит 7 веб-страниц. Включает в себя текстовые и графические материалы, имеет такие модули как слайдер, горизонтальное и блочное меню и форму обратной связи. Будет полезен всем, кто занимается изучением проблемы эмоционального выгорания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате теоретического анализа мы выяснили, что синдром эмоционального выгорания – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравматические воздействия. Представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще – профессионального поведения. С одной стороны. Оно позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой – выгорание отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с людьми.

Одно из первых мест по риску возникновения СЭВ занимает профессия социального работника. Его рабочий день - это теснейшее общение с людьми, в основном с пожилыми и больными, требующими неусыпной заботы и внимания. Сталкиваясь с негативными эмоциями, социальный работник невольно и непроизвольно вовлекается в них, в силу чего начинает и сам испытывать повышенное эмоциональное напряжение.

В качестве гипотезы нами было выдвинуто предположение о том, что, синдром эмоционального выгорания зависит от личностных особенностей управленческого персонала, социальных работников и вспомогательного персонала социальной службы.

Были использованы следующие методики: опросник на выгорание (MBI) (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой); опросник «САН»; опросник УСК; методика исследования ситуативной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилбергер, адаптация Ю.Л. Ханин).

В ходе психодиагностического исследования получены следующие результаты:

Наиболее выражены стороны эмоционального выгорания у социальных работников, доминирует эмоциональное истощение, вторыми по степени

эмоционального выгорания идет управленческий персонал, эмоциональное истощение наиболее выражено из трех сторон эмоционального выгорания. Наименее подвержен эмоциональному выгоранию вспомогательный персонал.

У большинства управленческого персонала и социальных работников выявлен высокий уровень субъективного контроля, такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, их компетентности, целеустремленности и способностей, что они могут ими управлять, и, следовательно, чувствуют собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом. Большинство сотрудников вспомогательного персонала показали средний и низкий уровень субъективного контроля, такие люди не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство их является результатом случая или действия других людей.

По методике «САН» мы также наблюдаем разницу по всем шкалам в пользу управленческого персонала, что свидетельствует о более благоприятном фоне функционального и психоэмоционального состояния по сравнению с членами групп социальных работников и вспомогательного персонала.

У большинства испытуемых выявлена низкая тревожность. Однако, в группе социальных работников умеренная и высокая тревожность зафиксирована у 45,5% ее состава. Умеренная тревожность выявлена у 27,3% управленческого персонала и 36,4% вспомогательного персонала.

Мы выявили прямую корреляционную зависимость различных форм эмоционального выгорания с уровнем субъективного контроля и тревожностью в группах испытуемых – управленческого персонала, социальных работников, вспомогательного персонала.

Таким образом, наша гипотеза о том, синдром эмоционального выгорания зависит от личностных особенностей управленческого персонала, социальных работников и вспомогательного персонала, подтвердилась.

Нами был проведен анализ средств и технологий для создания веб-сайтов. Сегодня основная масса разработчиков склоняется к конструированию веб-сайтов, используя визуальные редакторы и системы управления содержимым веб-сайта (CMS).

Результатом нашей работы явилось создание Веб-сайта «Эмоциональное выгорание социальных работников». Веб-сайт содержит 7 веб-страниц. Включает в себя текстовые и графические материалы, имеет такие модули как слайдер, горизонтальное и блочное меню и форму обратной связи. Будет полезен всем, кто занимается изучением проблемы эмоционального выгорания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Авдулова, Т.П. Психология подросткового возраста: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений по направлению подготовки Психолого-педагогическое образование] / Т.П. Авдулова. - Москва: Академия, 2012. - 237 с.
2. Ахмедов, А.В. Особенности Я-концепции подростков, живущих в экстремальных условиях [Текст] / А. В. Ахмедов // Вопросы психологии. - 2010. - № 5. - С. 33-40.
3. Бенкен, Е.С. PHP, MySQL, XML программирование для Интернета [Текст] / Е. Бенкен. - СПб.: БХВ-Петербург, 2008. - 321 с.
4. Бердышев, С.Н. Искусство оформления сайта: практическое пособие [Текст] / С.Н. Бердышев. М.: Дашков и К°, 2012. - 145 с.
5. Бернс, Роберт. Развитие Я-концепции и воспитание: перевод с английского / Р. Бернс. - Москва: Прогресс, 1986. - 420 с.
6. Бирюкевич, Е.А. Показатели качественного анализа самооценки учащихся на границе младшего школьного и подросткового возрастов [Текст] / Е.А. Бирюкевич, Е.Е. Марченко // Психология обучения. - 2012. - № 4. - С. 49-65.
7. Блум, Джералд. Психоаналитические теории личности: [учебно-практическое пособие] / Дж. Блум; [пер. с англ. А. Б. Хавина]. - Москва: Культура: Академический Проект, 2009. - 222 с.
8. Болотова, А.К. Временная динамика Я-концепции в подростковом возрасте [Текст] / А.К. Болотова, В.А. Штроо // Мир психологии. - 2002. - № 2. - С. 106-110.
9. Гайнанова, А.Р. Особенности становления Я-концепции младших подростков [Текст] / А. Р. Гайнанова // Психология обучения. - 2008. - № 8. - С. 54-67.

10. Галкина, Т.В. Самооценка как процесс решения задач: системный подход [Текст] / Т.В. Галкина ; Рос. акад. наук, Ин-т психологии. – М.: Институт психологии РАН, 2011. - 397 с.
11. Дерманова, И.Б. Отношение к себе в связи с характеристиками личностной зрелости подростка [Текст] / И.Б. Дерманова // Психологическая наука и образование. - 2012. - № 4. - С. 50-60.
12. Дубровин, Д.Н. Психологическая адаптация как фактор личностного самоопределения в старшем подростковом возрасте [Текст] / Д.Н. Дубровин // Мир психологии. - 2007. - № 4. - С. 64-75.
13. Дунаев, В.В. HTML, скрипты и стили [Текст] / В. Дунаев. - СПб: БХВ-Петербург, 2011. - 802 с.
14. Елистратова, Ф.М. Adobe Dreamweaver CS4: официальный учебный курс [Текст] / Ф.М. Елистратова. - М.: Эксмо, 2009. - 303 с.
15. Иващенко, А.В. Проблемы Я-концепции личности в отечественной психологии [Текст] / А.В. Иващенко, В.С. Агапов, И.В. Барышникова // Мир психологии. - 2002. - № 2. - С. 17-30.
16. Кадурина, Д.А. Особенности самооценки у подростков с разным уровнем тревожности [Текст] / Кадурина Д. А. // Семейная психология и семейная терапия. - 2011. - № 2. - С. 55-59.
17. Кайгородов, Б.В. Структурно-динамические характеристики самопонимания в характеристике и развитии Я-концепции в юношеском возрасте [Текст] / Б.В. Кайгородов // Мир психологии. - 2002. - № 2. - С. 117-127.
18. Колисниченко, Д.Н. PHP и MySQL. Разработка Web-приложений [Текст] / Д.Н. Колисниченко. - СПб: БХВ-Петербург, 2013. - 560 с.

19. Краснорядцева, О.М. Типологические особенности становления Я-концепции подростков [Текст] / О.М. Краснорядцева, А.Р. Гайнанова // Сибирский психологический журнал. - 2008. - № 29. - С. 74-78.
20. Кулагина, И.Ю. Возрастная психология: развитие человека от рождения до поздней зрелости: учебное пособие для студентов высших специальных учебных заведений / И.Ю. Кулагина, В.Н. Колюцкий. - Москва: Сфера, 2004. - 463 с.
21. Кулаков, С.А. Практикум по клинической психологии и психотерапии подростков [Текст]: учебное пособие / С. А. Кулаков. - Санкт-Петербург: Речь, 2004. – 462 с.
22. Лабберс, П. HTML5 для профессионалов: мощные инструменты для разработки современных веб-приложений [Текст] / П. Лабберс, Б. Олберс, Ф. Салим. - М.: Вильямс, 2011. - 272 с.
23. Леонов, В. Dreamweaver CS5.5 [Текст] / В. Леонов. - М.: Эксмо, 2011. - 300 с.
24. Мандель, Б.Р. Возрастная психология: учебное пособие / Б.Р. Мандель. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. – 350 с.
25. Молчанова, О.Н. Самооценка: теоретические проблемы и эмпирические исследования: учебное пособие / О.Н. Молчанова. - Москва: Флинта: Наука, 2010. - 389 с.
26. Нахождение количественного выражения уровня самооценки (по С.А.Будасси) / Никиреева Е.М. Психологические особенности направленности личности. Учебное пособие. – М., 2007.
27. Обухова, Л.Ф. Возрастная психология: [учебник для студентов высших учебных заведений] / Л.Ф. Обухова. - Издание четвертое. - Москва: Педагогическое общество России, 2004. - 443 с.

28. Палагина, Н.Н. Психология развития и возрастная психология : учебное пособие / Н. Н. Палагина ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - Москва: [МПСИ], 2005. - 287 с.
29. Пащенко, И.Г. Интернет [Текст] / И.Г. Пащенко. - М.: Эксмо, 2009. - 479 с.
30. Першина, Л.А. Возрастная психология: учебное пособие для вузов / Л.А. Першина. - Москва: Академический проект, 2004. - 254 с.
31. Полетти, Р. Самооценка: основное благо / Розетта Полетти, Барбара Доббс; [пер. с фр. Л. Боровиковой]. - Москва: Издательский дом Мещерякова, 2008. - 127 с.
32. Престон, Дэвид. Повысить самооценку. Как? / Дэвид Престон; [пер. с англ. К. Белецкая]. - 4-е издание. - Санкт-Петербург: Питер, 2012. - 232 с.
33. Привина, М.Д. Динамика развития саморегуляции поведения у мальчиков - воспитанников социальных приютов [Текст] / М.Д. Привина // Психологическая наука и образование. - 2008. - № 1. - С. 5-13.
34. Психология подростка от 11 до 18 лет: методики и тесты / под ред. А. А. Реана; [сост. С. Костромина, А. А. Реан]. - Москва: АСТ; Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК; Владимир: ВКТ, 2008. - 124 с.
35. Психология подростка. Практикум: Тесты, методики для психологов, педагогов, родителей / Под ред. А.А. Реана. - Санкт-Петербург: Прайм-Евروزнак; Москва: Олма-Пресс, 2003. - 124 с.
36. Психология подростка: Полное руководство для психологов, педагогов и родителей / [И.В. Дубровина, Ж.К. Дандарова, С.А. Игумнов и др.]; Под ред. А.А. Реана. - Санкт-Петербург: Прайм-Евروزнак; Москва: Олма-Пресс, 2003. - 432 с.
37. Райс, Ф. Психология подросткового и юношеского возраста: Учебное пособие для студ. и аспирантов психол. фак., слушателей курсов психол.

- дисциплин на гуманит. фак. вузов РФ / Филип Райс. - 8-е международ.изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2000. - 656 с.
38. Самооценка уровня онтогенетической рефлексии / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. С.244-245
39. Самыгин, С.И. Психотерапия детей и подростков / С.И. Самыгин, Г.И. Колесникова. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. - 284 с.
40. Собкин, В.С. Структурные компоненты Я-концепции подростка [Текст] / В.С. Собкин, О.С. Маркина // Вопросы психологии. - 2008. - № 5. - С. 44-53.
41. Степанов, В.К. Применение Интернета в профессиональной информационной деятельности [Текст] / В.К. Степанов. - М.: ФАИР, 2009. - 301 с.
42. Ступина, К.С. Соотношение антропометрических особенностей и показателей самооценки школьников [Текст] / К. С. Ступина // Вопросы психологии. - 2010. - № 3. - С. 31-37.
43. Тарасов, Е.А. Как повысить самооценку и достичь успеха: 25 тестов и правил / Евгений Тарасов. - Москва: Эксмо, 2012. - 125 с.
44. Хухлаева, О.В. Психология подростка [Текст] / О.В. Хухлаева. - Москва: Академия, 2004. – 158 с.
45. Хьелл, Ларри. Теории личности [Текст]: основные положения, исследования и применение: [учебное пособие для студентов вузов] / Л. Хьелл, Д. Зиглер. - 3-е издание. - Санкт-Петербург: Питер, 2006. - 606 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Бланк опросника на выгорание (MBI) (К. Маслач и С. Джексон)

Адаптация Н.Е. Водопьяновой

Инструкция: "Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день»".

Текст опросника

	Никогда	Очень редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным						
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»						
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу						
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела						
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним						
6. После работы мне на						

некоторое время хочется уединиться						
7.Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами						
8.Я чувствую угнетенность и апатию						
9. Я уверена, что моя работа нужна людям						
10.В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю						
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня						
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление						
13.Моя работа все больше меня разочаровывает						
14. Мне кажется, что я слишком много работаю						
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегам						
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех						
17.Я легко могу создать атмосферу						

доброжелательности и сотрудничества в коллективе						
18. Во время работы я чувствую приятное оживление						
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного						
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многим, что радовало меня в моей работе						
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами						

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Бланк методики

«Уровень субъективного контроля»

Инструкция: Оцените степень своего согласия или несогласия с каждым из утверждений по шестибалльной шкале:

- 3 – не согласен полностью
- 2 – не согласен частично
- 1 – скорее не согласен, чем согласен
- + 1 – скорее согласен, чем не согласен
- + 2 – согласен частично
- + 3 – согласен полностью

№		-3	-2	-1	+1	+2	+3
1	Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от способностей и усилий человека.						
2	Большинство разводов происходит от того, что люди не захотели приспособиться друг к другу.						
3	Болезнь – дело случая: если уж суждено заболеть, то ничего не поделаешь						
4	Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.						
5	Осуществление моих желаний часто зависит от везения.						
6	Бесполезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.						
7	Внешние обстоятельства – родители и благосостояние – влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов						
8	Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.						

9	Как правило, руководство оказывается более эффективным, когда руководитель полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.						
10	Мои отметки в школе чаще зависели от случайных обстоятельств, (например, настроения учителя), чем от моих собственных усилий.						
11	Когда я строю планы, то я, в общем, верю, что смогу осуществить их.						
12	То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.						
13	Думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.						
14	Если люди не подходят друг другу, то, как бы они не старались, наладить семейную жизнь они все равно не смогут.						
15	То хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.						
16	Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.						
17	Думаю, что случай или судьба не играют важной роли в моей жизни.						
18	Я стараюсь не планировать далеко вперед, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.						
19	Мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий и степени подготовленности.						
20	В семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.						
21	Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.						
22	Я предпочитаю такое руководство, при котором можно самостоятельно определять что и как делать						

23	Думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.						
24	Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успеха в своем деле.						
25	В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.						
26	Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся в семье отношениях.						
27	Если я очень захочу, то смогу расположить к себе почти любого.						
28	На подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по воспитанию детей часто оказываются бесполезными.						
29	То, что со мной случается, это дело моих собственных рук.						
30	Трудно бывает понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.						
31	Человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего не проявлял достаточно усилий.						
32	Чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, что я хочу.						
33	В неприятностях и неудачах, которые случались в моей жизни, гораздо чаще были виноваты другие люди, чем я сам.						
34	Ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно его одевать.						
35	В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы разрешатся сами собой.						
36	Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.						
37	Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было, зависит счастье моей семьи.						

38	Мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим						
39	Я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.						
40	К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.						
41	В семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.						
42	Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны винить в этом только самих себя.						
43	Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.						
44	Большинство неудач в моей жизни произошло от неумения, незнания или лени и мало зависело от везения или невезения.						

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Бланк опросника «САН»

Инструкция: поставьте тот балл, который максимально точно выражает ваше состояние на момент прохождения теста.

Тест с вопросами

1. Самочувствие хорошее 3 2 1 0 1 2 3 Самочувствие плохое

2. Чувствую себя сильным Чувствую себя слабым

3. Пассивный Активный

4. Малоподвижный Подвижный

5. Веселый Грустный

6. Хорошее настроение Плохое настроение

7. Работоспособный Разбитый

8. Полный сил Обессиленный

9. Медлительный Быстрый

10. Бездеятельный Деятельный

11. Счастливый Несчастный

12. Жизнерадостный Мрачный

13. Напряженный Расслабленный

14. Здоровый Больной

15. Безучастный Увлеченный

16. Равнодушный Взволнованный

17. Восторженный Унылый

18. Радостный	Печальный
19. Отдохнувший	Усталый
20. Свежий	Изнуренный
21. Сонливый	Возбужденный
22. Желание отдохнуть	Желание работать
23. Спокойный	Озабоченный
24. Оптимистичный	Пессимистичный
25. Выносливый	Утомляемый
26. Бодрый	Вялый
27. Соображать трудно	Соображать легко
28. Рассеянный	Внимательный
29. Полный надежд	Разочарованный
30. Довольный	Недовольный

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Бланк методики исследования тревожности

(Ч.Д. Спилбергер, адаптация Ю.Л. Ханин)

Шкала ситуативной тревожности (СТ)

Инструкция. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных и неправильных ответов нет.

Нет, это	не так	Пожалуй, так	Верно	Совершенно верно
1	2	3	4	

1. Я спокоен
2. Мне ничто не угрожает
3. Я нахожусь в напряжении
4. Я внутренне скован
5. Я чувствую себя свободно
6. Я расстроен
7. Меня волнуют возможные неудачи
8. Я ощущаю душевный покой
9. Я встревожен
10. Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения
11. Я уверен в себе
12. Я нервничаю

13. Я не нахожу себе места
14. Я взвинчен
15. Я не чувствую скованности, напряжения
16. Я доволен
17. Я озабочен
18. Я слишком возбужден и мне не по себе
19. Мне радостно
20. Мне приятно

Шкала личной тревожности (ЛТ)

Инструкция. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете обычно. Над вопросами долго не думайте, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

Никогда Почти никогда Часто Почти всегда

1 2 3 4

21. У меня бывает приподнятое настроение
22. Я бываю раздражительным
23. Я легко расстраиваюсь
24. Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие
25. Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть
26. Я чувствую прилив сил и желание работать
27. Я спокоен, хладнокровен и собран
28. Меня тревожат возможные трудности
29. Я слишком переживаю из-за пустяков
30. Я бываю вполне счастлив

- 31. Я все принимаю близко к сердцу
- 32. Мне не хватает уверенности в себе
- 33. Я чувствую себя незащищенным
- 34. Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей
- 35. У меня бывает хандра
- 36. Я бываю доволен
- 37. Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня
- 38. Бывает, что я чувствую себя неудачником
- 39. Я уравновешенный человек
- 40. Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах